



جمعية نبض الحياة الصحية بمحافظة بقاء

# لائحة صرف المساعدات

بجمعية نبض الحياة الصحية بمحافظة بقاء





## جمعية نبض الحياة الصحية بمحافظة بقاء

### لائحة شؤون المستفيدين

#### تعريف المصطلحات :

- الجمعية : يقصد بها جمعية نبض الحياة الصحية بمحافظة بقاء.
- المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية نبض الحياة الصحية بمحافظة بقاء وفق أنظمتها ولوائحها .
- المستفيد : هو أي مريض فقير و محتاج و سعودي الجنسية ، كل الأعمار.
- الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .
- الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة و لوائح جمعية نبض الحياة الصحية.
- الخدمات : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .
- المخالفات : هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .
- لجنة الحقوق و الواجبات : اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من المستفيدين.

#### شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط و إجراءات التسجيل في الجمعية  
يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

- ١ . أن يكون سعودي الجنسية.
- ٢ . أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
- ٣ . أن يكون مسجل بالضمان الاجتماعي أو بالتأهيل الشامل أو يكون دخل أسرة المستفيد ٦٠٠٠ ريال فأقل.
- ٤ . دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية .



## جمعية نبض الحياة الصحية بمحافظة بقاء

أولا : المستندات المطلوبة لتقديم على الجمعية ( المستندات الأولية عند تقديم الطلب ) :

- ١ . صورة السجل المدني للعائلة.
- ٢ . صورة الهوية الوطنية.
- ٣ . أصل اخر فاتورة كهرباء.
- ٤ . تقرير طبي حديث ( لا يقل تاريخه عن سنة ) بالعربي.
- ٥ . مشهد من الضمان الاجتماعي أو مشهد من التأهيل الشامل أو التعريف بالراتب.
- ٦ . رقم الحساب البنكي مصدق من البنك .

## حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- ١ . الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- ٢ . طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته .
- ٣ . الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٤ . معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- ٥ . لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها .

السرية و الخصوصية :

كمستفيد لك الحق في:

- ١ . ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- ٢ . أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.



## جمعية نبض الحياة الصحية بمحافظة بقاء

الاحترام و الكرامة :  
كمستفيد لك الحق في:

- ١ . الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
- ٢ . لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها .
- التعريف بمقدمي الخدمة :
- كمستفيد لك الحق في :
- ١ . معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
- ٢ . معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :

- ١ . تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
- ٢ . الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
- ٣ . المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ .
- ٤ . ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
- ٥ . الالتزام بتحديث بيانات المستفيد سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث .
- ٦ . الالتزام بحضور البرامج التوعوية التي تقدمها الجمعية .
- ٧ . المحافظة على الاجهزة الطبية وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .



## جمعية نبض الحياة الصحية بمحافظه بقاء

- ٨ . الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
- ٩ . الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
- ١٠ . عدم الانقطاع عن أي برنامج توعوي أو علاجي يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
- ١١ . عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
- ١٢ . في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابالغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
- ١٣ . يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

### حالات الاستبعاد من الجمعية :

- ١ . اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
- ٢ . شفاء المريض من مرضه و عدم تحديث التقرير الطبي .
- ٣ . انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
- ٤ . الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
- ٥ . اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
- ٦ . اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
- ٧ . في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
- ٨ . في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
- ٩ . اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
- ١٠ . في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة .
- ١١ . في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات .



جمعية نبض الحياة الصحية بمحافظة بقاء

## الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية .

ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

- ١ . المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني ) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
- ٢ . تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
- ٣ . تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها .
- ٤ . تحديد الضرر .
- ٥ . أسباب التظلم .
- ٦ . الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع .
- ٧ . تحديد الطلب المراد .
- ٨ . ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم .
- ٩ . إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت .



## جمعية نبض الحياة الصحية بمحافظة بقاء

### رابعاً : اجراءات التظلم او الشكوى :

- ١ . يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .
- ٢ . لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل .
- ٣ . على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
- ٤ . يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
- ٥ . تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .
- ٦ . يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ ( الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ )
- ٧ . للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .
- ٨ . يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية <https://pulse.org.sa/> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٢ ظهراً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق .



## جمعية نبض الحياة الصحية بمحافظه بقاء

### ضوابط تقديم خدمات المستفيدين : سرف الاعانة النقدية :

- ١ - استحقاق الحالة من خلال تقديم كافة الأوراق الثبوتية للبرنامج الذي يتم طلب الاستفادة منه.
- ٢ - لا يزيد مبلغ سرف الاعانة النقدية الشهرية من جميع البرامج عن ٢٠٠٠ ريال.

### سرف الاجهزة الطبية :

- ١ . عمر الاجهزة الطبية ٦ سنوات لا يتم السرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز الصيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الارادة .
- ٢ . في حال الانتهاء من استخدام الجهاز الطبي يتم استرجاعه للجمعية

### ضوابط عامة :

- ١ . استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
- ٢ . لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
- ٣ . الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .

تم اعتماد هذه السياسة في محضر اجتماع مجلس الإدارة الثالث المنعقد بيوم الاثنين الموافق  
٢٠٢٢/١٠/١٠م